



Viden Information og dokumenthåndtering

VID Projektet

dec. 02 – dec. 04

Afsluttende seminar Kbh. Universitet
Bang & Olufsen, Anette Johansen & Anita Thulsted Vestergaard
den 2. dec 2004



Kunderelateret kommunikation

Værdier, Brand, Sprog...

Visionen:

Bang & Olufsen – der taler!

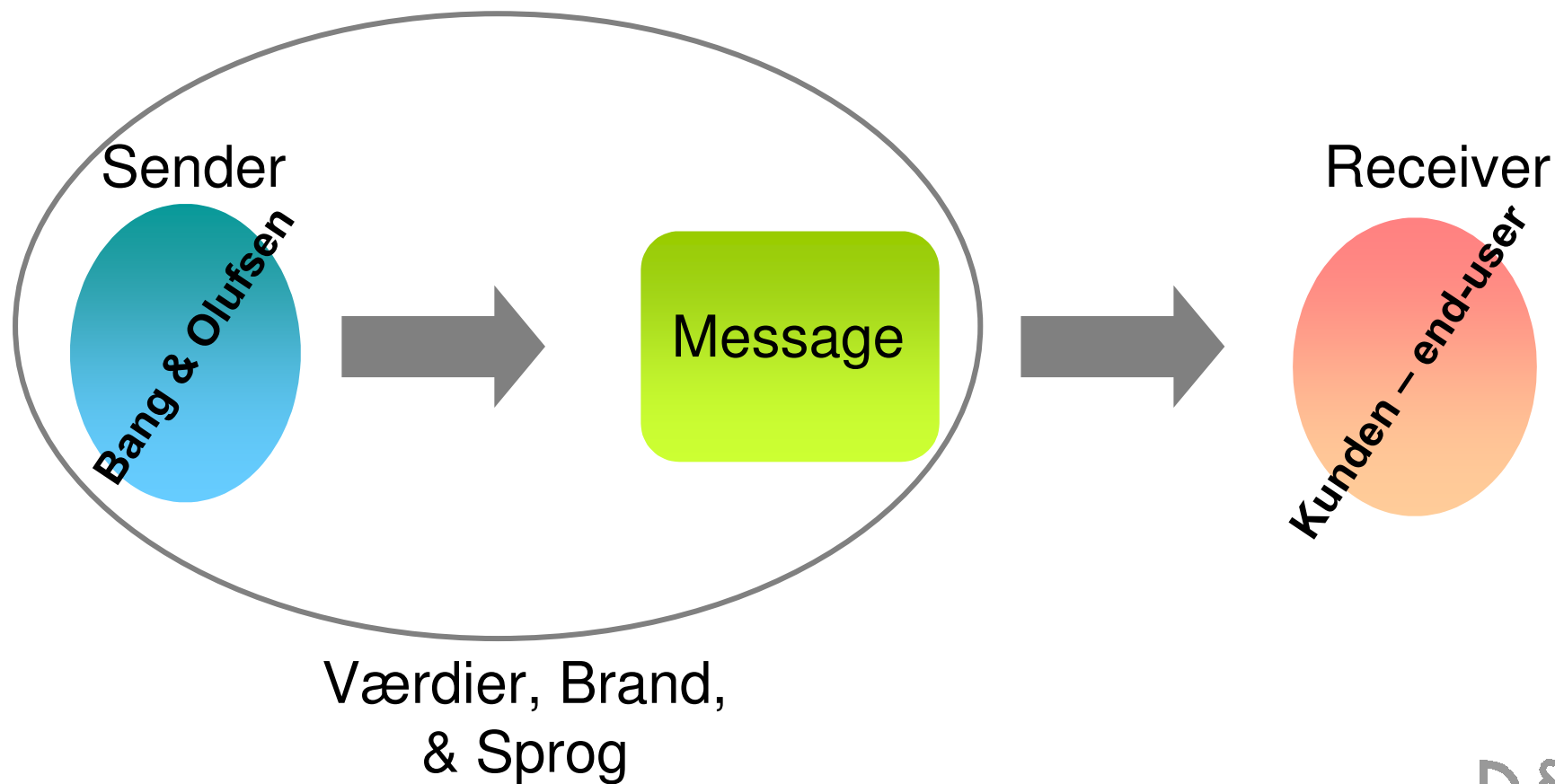
Én virksomhed, et Brand, ét SPROG...

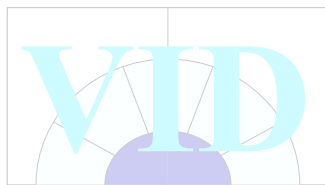




Kunderelateret kommunikation

Vores udgangspunkt...

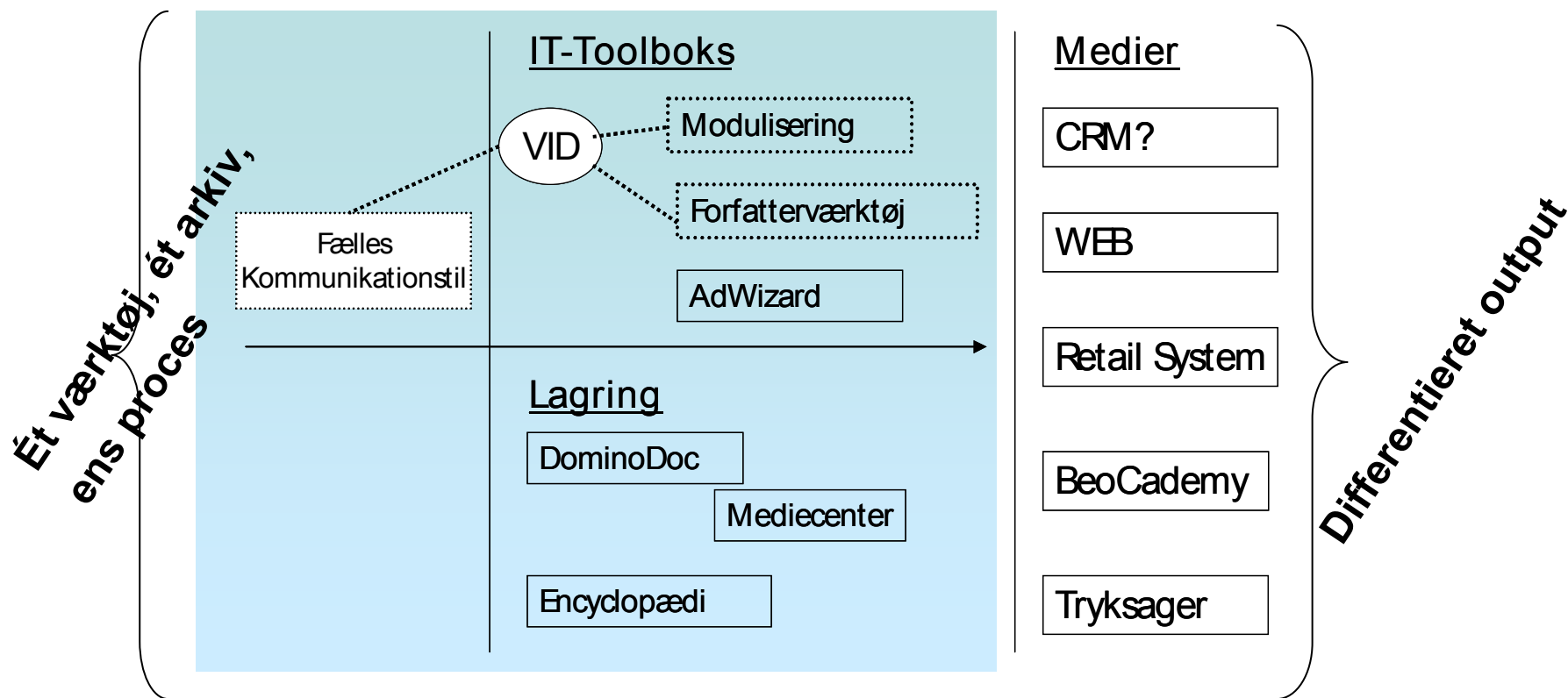




Kunderelateret kommunikation

Vores udgangspunkt...

Content Management
[Kunderelateret kommunikation]





Kunderelateret kommunikation

Værdier, Brand, Sprog...

Mål:

Fælles løsning for skabelse og produktion af dokumentation!

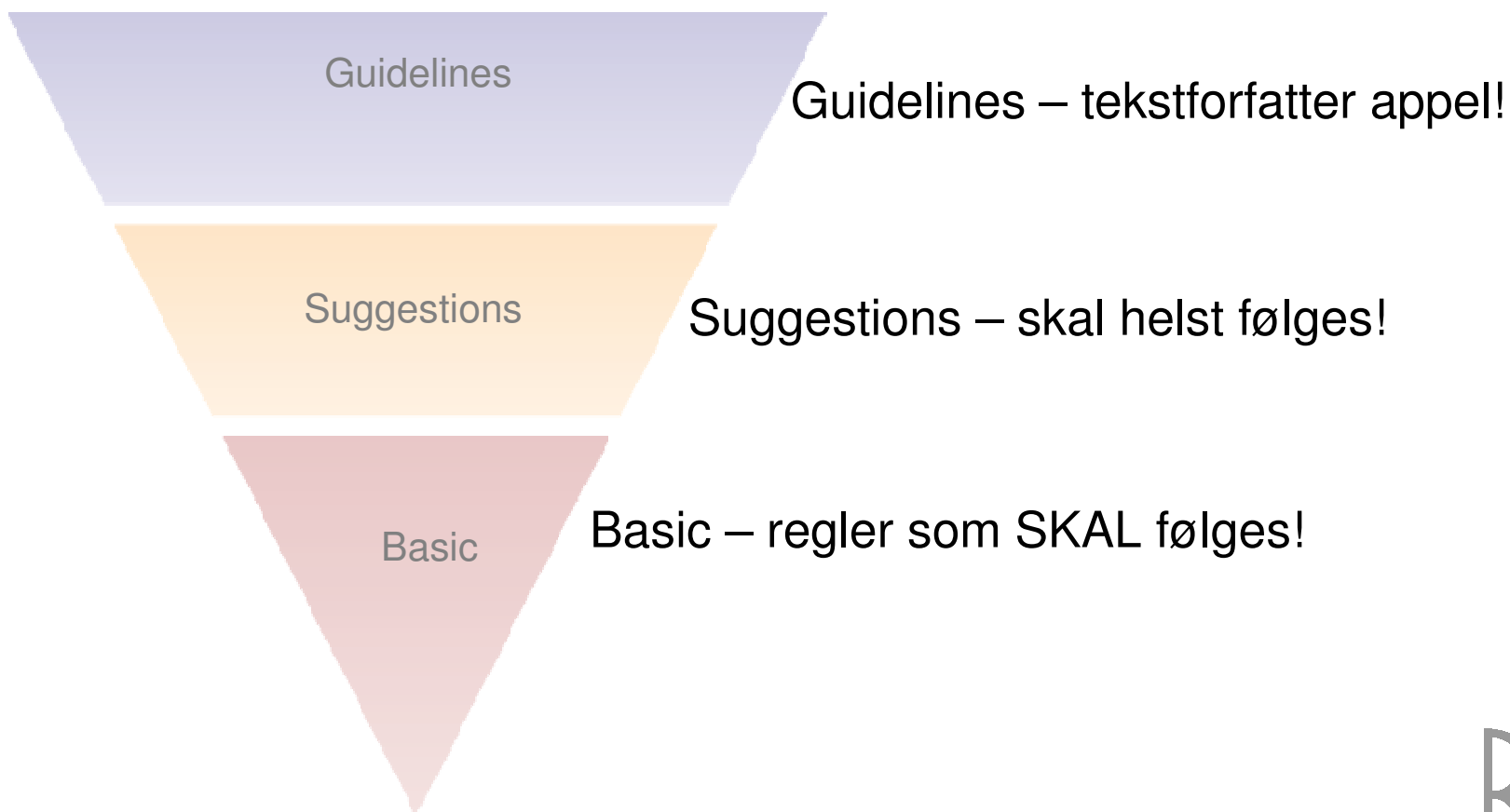
- Ensartet terminologi og skrivemåde
- Fælles kommunikationsstil/Tone-of-voice
- Modularisering – Genbrug af tekst... 'den dybe tallerken opfindes KUN én gang!'
- Effektivisering af processer og optimering af økonomi



Værdier, Brand, Sprog

1. skridt på vejen...

33 regler for kommunikation...

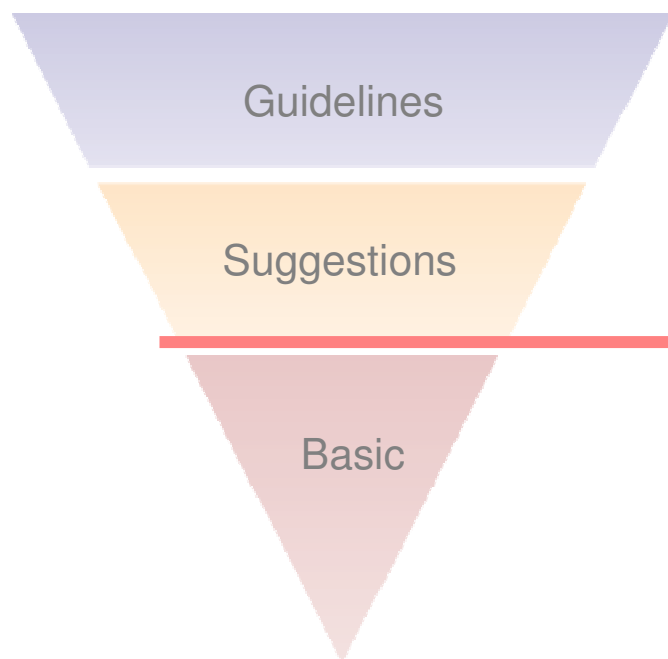




Værdier, Brand, Sprog

Erkendte sammenhænge...

Regler for kommunikation – input til forfatterværktøj



Kommunikationstil/Tone-of-voice...

'GODT Bang & Olufsen SPROG'

'Bang & Olufsen der taler!'

Kontrolleret sprog...

Uafhængig af dokumentationstype

'ENSARTET Bang & Olufsen SPROG'



Værdier, Brand, Sprog

Bang & Olufsen kommunikation...

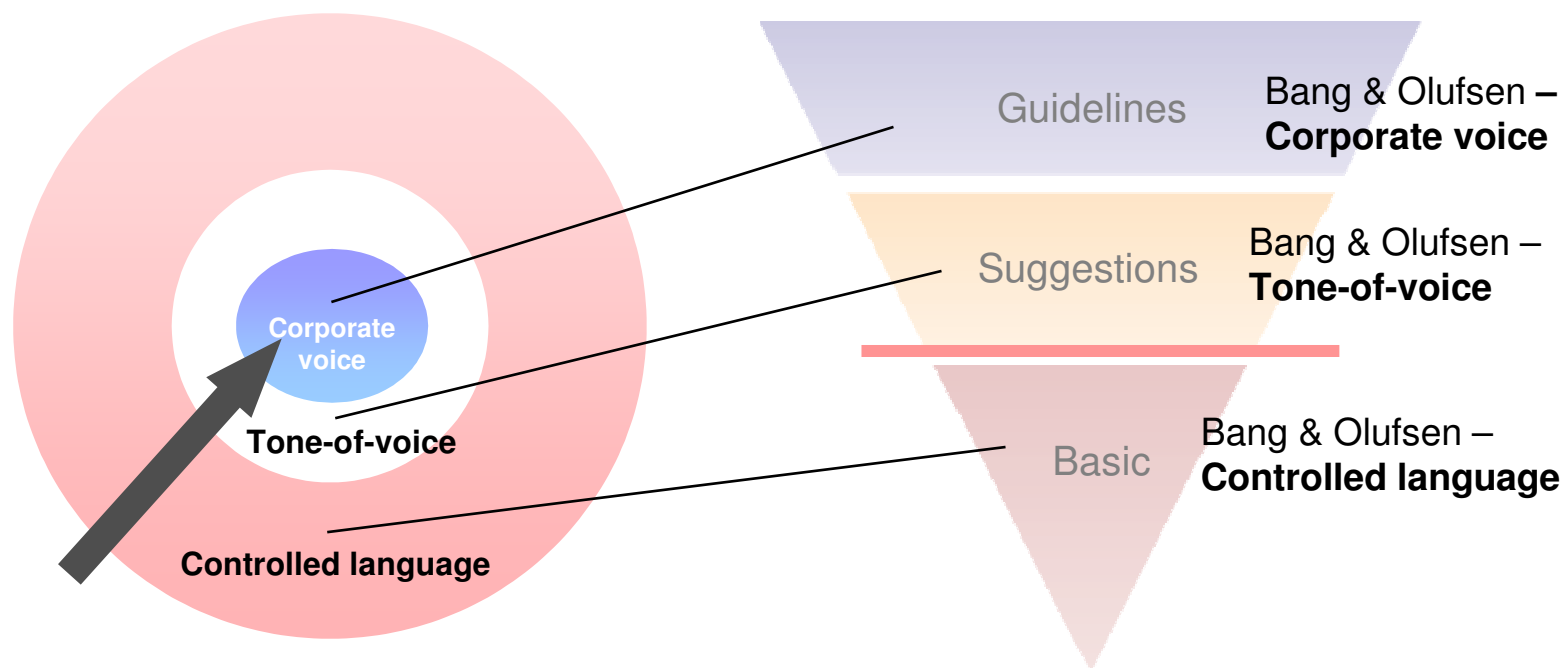
Måden at udtrykke og kommunikere på...		Indhold hvad taler vi om..
Bang & Olufsen Værdier	Bang & Olufsen Sprog	Bang & Olufsen Brand
Excellence	Uniform terminology	Performance
Synthesis	Informative Accessible & comprehensible	Design
Passion	Informal	Craftmanship
Originality	Stand out	Magic



Værdier, Brand, Sprog

Kontrolleret sprog & Tone-of-voice...

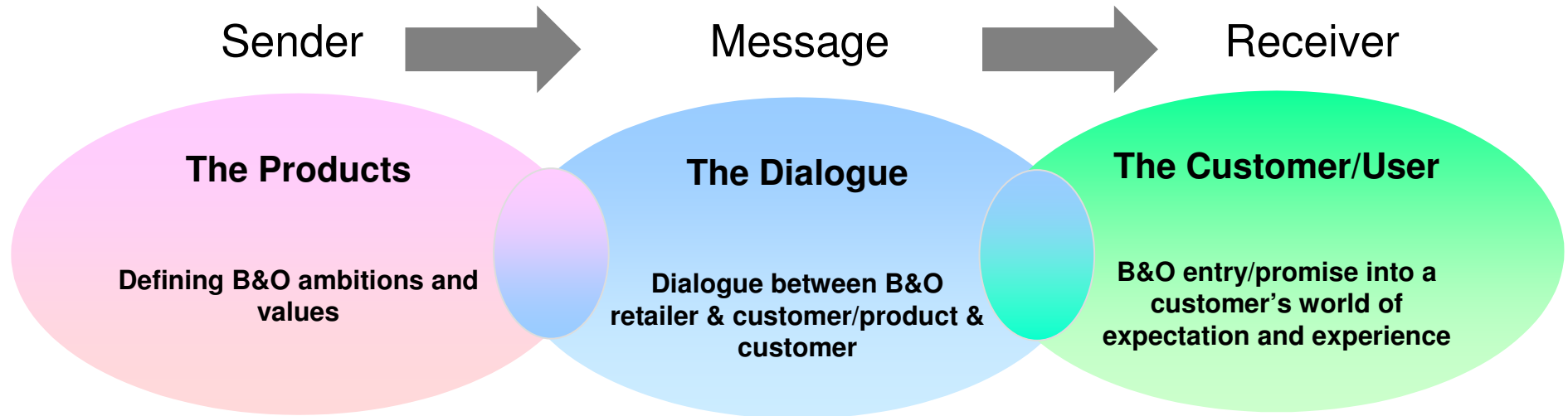
Relation mellem niveauerne...



Jo dybere ind – jo sværere at definere/udtrykke...
mere en følelse!



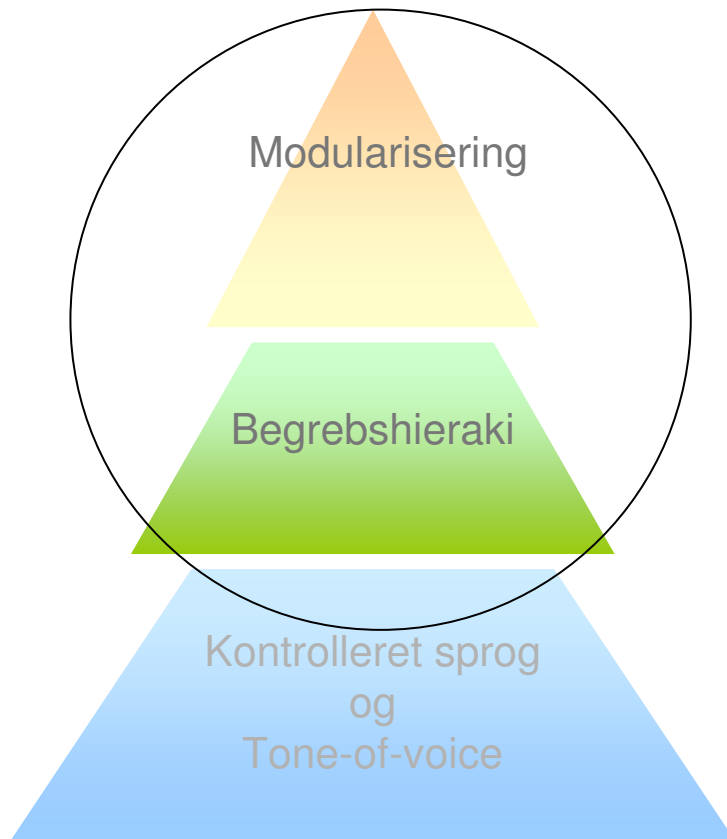
Værdier, Brand, Sprog Tone-of-voice...



‘Value to whom...’ kommunikations-model – baseret på
Excellence, Synthesis, Originality, and Passion...



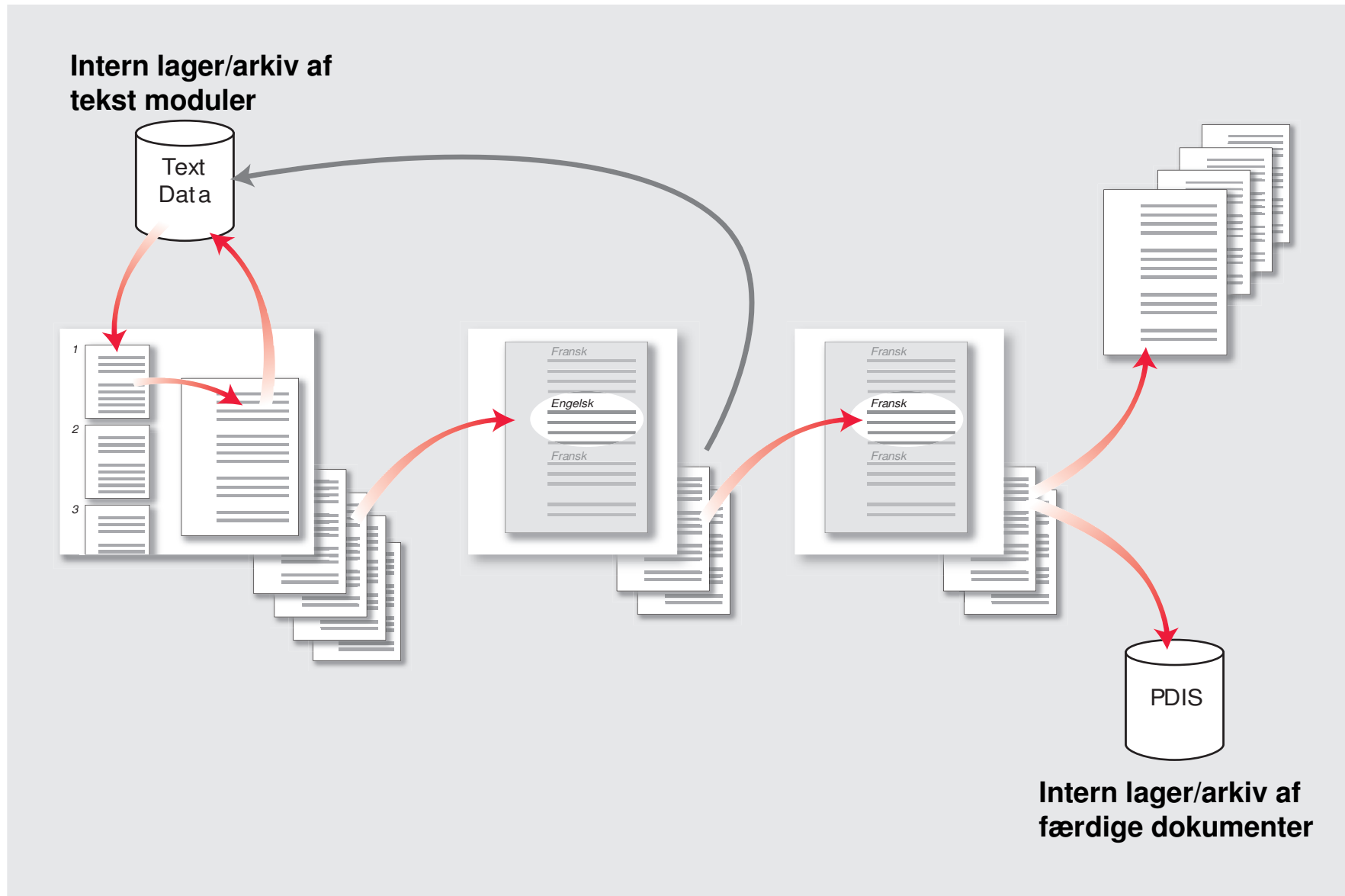
VID – modularisering næste skridt...



- Rationalisering af processer og økonomi
- Løft af kvalitet (genkendelighed - ensartet layout/sprog igennem dokumentation)
- Målrettet dokumentation (customiseret – tilpasset den enkelte kunde)



Modularisering – modul-opbygget dokumentation





Værdier, Brand, Sprog Bang & Olufsen

Spørgsmål og kommentarer

Tak for jeres tid!
Og tak til CST for deres bidrag!